

	Спокойно воспринимаю	R	I	I	I	M
	Не нравится	R	R	R	R	Q

Применяли следующие обозначения: А – привлекательный, М – необходимый, R – чем выше степень присутствия фактора, тем ниже удовлетворенность посетителя аптеки (обратная зависимость), О – линейный, Q – сомнительный результат, I – безразличный.

В конечном результате все факторы были разделены на 4 группы: 1. Необходимые, т. е. их отсутствие вызывает негативную реакцию посетителя аптеки, присутствие не увеличивает удовлетворение. 2. Линейные, когда для посетителя важно наличие фактора, от этого зависит степень его удовлетворенности. 3. Привлекательные, т.е. присутствие увеличивает удовлетворение посетителя аптеки, однако отсутствие не влияет на лояльность. 4. Безразличные, т.е. посетитель аптеки безразличен к наличию либо отсутствию фактора [2].

Результаты и обсуждение. Установлено, что большинство исследуемых факторов (9 из 13) относятся к одномерным, то есть они оказывают непосредственное влияние на лояльность посетителей к аптеке. Это такие факторы как: месторасположение аптеки, график работы, наличие максимального количества ассортиментных групп товаров, более низкие цены по сравнению с другими аптеками, наличие скидок, информативные и эстетично оформленные витрины, предоставление фармацевтическим работником исчерпывающей информации о приобретаемом товаре, наличие в аптеке компетентных и доброжелательных фармацевтических работников.

К привлекательным факторам относятся возможность получить дополнительные услуги в аптеке (измерить уровень артериального давления), наличие современных технологий обслуживания (электронная очередь).

Безразличные факторы для посетителей – это наличие автомобильной парковки рядом с посещаемой аптекой, рекламных стендов, информационных киосков с информацией о лекарственных препаратах.

Выводы. Определено, что для формирования высокой лояльности посетителей к аптеке огромное значение имеет ряд факторов: месторасположение и график работы аптеки, грамотная ассортиментная и ценовая политика, информативность витрин, компетентность и доброжелательность фармацевтических работников.

Литература:

1. Галкина, Г.А. Метод Кано как инструмент оценки вклада параметров деятельности аптечной организации в формирование ценности фармацевтической помощи / Г. А. Галкина, В. В. Дорофеева, Н.Д. Гибатдинова // Современные проблемы науки и образования : электрон. науч. журн. – 2013. – №1.

2. Яшина, П.В. Использование метода Кано для оценки удовлетворенности потребителей и совершенствования программ лояльности / П.В. Яшина // Экономика и эффективность организации производства. – 2012. – №17. – С. 101-103.

УДК 614.88:615.1(470)(476)

ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ. ОБЯЗАННОСТЬ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

Шабунин Е.С., Кугач В.В.

УО «Витебский государственный медицинский университет»

Введение. Своевременное оказание первой помощи населению способствует получению эффективных результатов при оказании ему в дальнейшем медицинской помощи.

Цель работы. Сравнить нормативно-правовое и методическое обеспечение оказания первой помощи в Российской Федерации и Республике Беларусь и обязанности фармацевтических работников по ее оказанию.

Материал и методы. Объекты исследования – нормативные правовые акты, Интернет-источники, результаты анкетирования 691 респондента (239 провизоров-интернов и 452 фармацевтических работников аптек). Методы исследования – сравнение, анализ и синтез.

Результаты и обсуждение. При анализе законодательных актов в сфере здравоохранения пяти стран ЕАЭС выявлено, что понятие «первая помощь» приводят Закон Республики Беларусь «О здравоохранении» и Закон Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Данное понятие подразумевает комплекс мероприятий, осуществляемых до оказания медицинской помощи пострадавшему при несчастных случаях, травмах, отравлениях, других состояниях и заболеваниях, представляющих угрозу для жизни и (или) здоровья человека. Первую помощь оказывают лица, не имеющие медицинского образования, но имеющие соответствующую подготовку, в первую очередь сотрудники правоохранительных органов, аварийно-спасательных служб, военнослужащие [1-3].

Закон Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» указывает на необходимость утверждения перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи. Данные перечни установлены приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04.05.2012 № 477н [1].

Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» регулируются полномочия Совета Министров по вопросам оказания первой помощи. В Республике Беларусь создана единая государственная система обучения населения методам оказания первой помощи, регламентируемая постановлением Совета Министров № 1221 от 22.12.2014 и реализуемая постановлением Министерства здравоохранения № 63 от 07.08.2018 по согласованию с Министерствами образования, обороны, внутренних дел, председателями облисполкомов и Минского горисполкома [2].

Сравнительный анализ нормативных правовых актов по вопросам оказания первой помощи в Российской Федерации и Республике Беларусь приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Нормативные правовые акты по вопросам оказания первой помощи в Российской Федерации и Республике Беларусь

Российская Федерация	Республика Беларусь
Законы	
Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ (в ред. от 31.07.2020 № 303-ФЗ). Регулирует: - понятие первой помощи; - круг лиц, оказывающих первую помощь; - случаи оказания первой помощи; - разработку примерных учебных программ. Указывает на необходимость утверждения: - перечня состояний, при которых оказывается первая помощь; - перечня мероприятий по оказанию первой помощи.	О здравоохранении от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (в ред. от 28.10.2016 № 433-З 2/2431). Регулирует: - понятие первой помощи; - круг лиц, обязанных оказывать первую помощь; - случаи оказания первой помощи; - полномочия Совета Министров по вопросам оказания первой помощи.
Трудовой кодекс от 30.12.2001 № 197-ФЗ (в ред. от 09.11.2020 № 362-ФЗ) статья 225: - обязывает работодателя проводить обучение работников по оказанию первой помощи при принятии их на работу или переводе на другую работу.	Об органах внутренних дел Республики Беларусь от 17.07.2007 № 263-З (в ред. от 23.07.2019 № 231-З): - дает право сотрудникам органов внутренних дел оказывать первую помощь.

Постановления Правительства (Совета Министров)	
	<p>О создании и функционировании единой государственной системы обучения населения методам оказания первой помощи при состояниях, представляющих угрозу для жизни и (или) здоровья человека от 22.12.2014 № 1221:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливает порядок создания и функционирования единой системы обучения; - обязывает Министерство здравоохранения реализовывать данную программу.
	<p>О Государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций от 10.04.2001 (в ред. от 16.10.2020 № 596):</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливает участие Министерства здравоохранения в разработке методических основ обучения населения к оказанию первой помощи.
Постановления и приказы Министерства здравоохранения	
<p>Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи от 04.05.2012 № 477н:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливает перечень состояний для оказания первой помощи и перечень мероприятий по ее оказанию. 	<p>О единой государственной системе обучения населения методам оказания первой помощи от 07.08.2018 № 63:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливает порядок создания и функционирования единой государственной системы обучения населения методам оказания первой помощи населению.
<p>Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи пострадавшим в дорожно-транспортных происшествиях (автомобильной) от 08.10.2020 № 1080н:</p> <ul style="list-style-type: none"> - утверждает требования к комплектации медицинскими изделиями аптечки автомобильной. <p>Вступает в силу с 01.01.2021 и действует до 01.01.2027.</p>	<p>Об установлении перечней аптечек первой помощи, аптечек скорой медицинской помощи, вложений, входящих в эти аптечки, и определении порядка их комплектации от 04.12.2014 № 80:</p> <p>утверждает перечни аптечек первой помощи универсальной, автомобильной, бортовой.</p>

В Российской Федерации Трудовой кодекс обязывает работодателя или уполномоченное им лицо проводить обучение работников по оказанию первой помощи при принятии на работу или переводе на другую работу. В Республике Беларусь нормативными правовыми актами такая норма не предусмотрена.

Министерством здравоохранения Республики Беларусь постановлением № 80 от 04.12.2014 установлены перечни вложений для аптечек первой помощи: универсальной, для оснащения транспортных средств (автомобильной), для оснащения воздушных судов гражданской авиации (бортовой). В Российской Федерации приказом Министерства здравоохранения от 08.10.2020 № 1080н установлены требования к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи пострадавшим в дорожно-транспортных происшествиях (автомобильной).

Лица с высшим фармацевтическим образованием в Российской Федерации должны быть способны оказать первую помощь нуждающимся, согласно общеобразовательной компетенции образовательного стандарта по специальности «Фармация». В Республике Беларусь фармацевтические работники обязаны оказывать медицинскую помощь как работники здравоохранения и скорую медицинскую помощь в пределах своих возможностей вне организаций

здравоохранения. В России провизоры в ходе экзамена аккредитации сдают практические навыки оказанию первой помощи при обмороке и сердечно-легочную реанимацию [3].

С учетом расхождений в требованиях к специалистам с фармацевтическим образованием в Российской Федерации и Республике Беларусь проведено анкетирование провизоров и фармацевтов. Анкетируемые считают, что фармацевтический работник должен оказывать первую помощь (48,05% анкетируемых), отдельный вид оказываемой фармацевтическими работниками медицинской помощи (21,85%), доврачебную помощь (20,12%), несколько видов помощи (9,84%), 0,14% респондентов затруднились ответить на вопрос.

Выводы. Анализ российского и белорусского законодательства выявил ряд отличий в подходах к нормативно-правовому и методическому обеспечению оказания первой помощи. Белорусское законодательство предъявляет более высокий уровень требований к фармацевтическим работникам при оказании медицинской помощи населению.

Литература:

1. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ: в ред. Закона Российской Федерации от 31.07.2020 № 303-ФЗ. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/. – Дата доступа: 28.11.2020.

2. О здравоохранении [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ: в ред. Закона Респ. Беларусь от 28.10.2016 г. № 433-З. – Режим доступа: http://www.pravo.by/document/?g_uid=3871&p0=V19302435. – Дата доступа: 28.11.2020.

3. Кугач, В.В. Сравнительный анализ требований нормативных правовых актов в сфере здравоохранения по оказанию медицинской помощи фармацевтическими работниками в странах ЕАЭС / В.В. Кугач, Е.С. Шабунин // Вестн. фармации. – № 4 (82). – 2018. – С. 59–73.